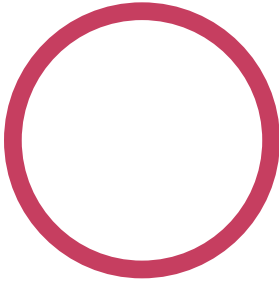




Wat kan de Europese Ombudsman voor **U** doen?

Een overzicht van het werk van de Ombudsman
en van wat hij voor u kan doen

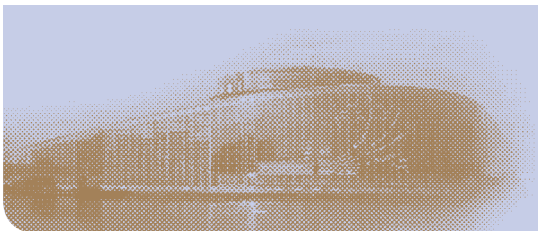


Wat kan de Europese Ombudsman voor **u** doen?

Een overzicht van het werk van de Ombudsman
en van wat hij voor u kan doen



www.ombudsman.europa.eu



© De Europese Gemeenschappen, 2008

Alle rechten voorbehouden.

Het maken van kopieën voor educatieve en niet-commerciële doeleinden is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.

Gedrukt in alle officiële talen van de Europese Unie: Bulgaars, Deens, Duits, Engels, Ests, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Iers, Italiaans, Lets, Litouws, Maltees, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Sloveens, Slowaaks, Spaans, Tsjechisch en Zweeds.

Deze publicatie is kosteloos op te vragen bij de EU Boekwinkel.

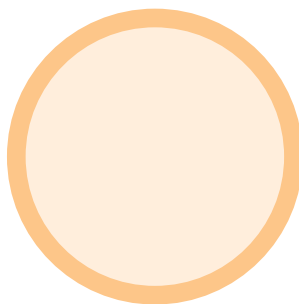
Ga naar: <http://bookshop.europa.eu>

ISBN 92-9212-044-1

DOI 10.2869/81043

Printed in Belgium

GEDRUKT OP CHLOORVRIJ GEBLEEKT PAPIER



Fotografie:

© Europese Gemeenschappen, 2008

Gebouw Europees Parlement, pagina's 2, 4, 6, 8, 9, 10: Architect: ARCHITECTURE-STUDIO

Beeldhouwwerk Salvatore Fiume, titelpagina en pagina's 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 24

Europese vlaggen, pagina's 26, 28, 30, 32

Dhr. Diamandouros, pagina 4

Alle andere foto's: © www.iStockphoto.com

Voorwoord 4

Wat kan de Europese Ombudsman voor u doen? 6

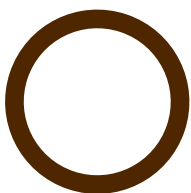
Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt? 11

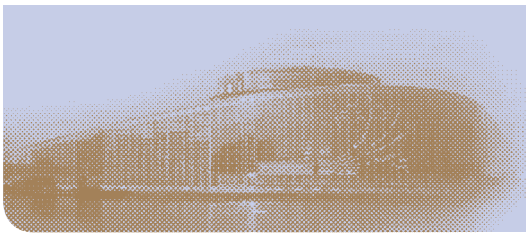
- * Weigering van toegang tot documenten en informatie
- * Contractuele geschillen, problemen met aanbestedingen, te late betaling
 - * Niet-naleving van grondrechten
- * Klachten over de behandeling van inbreukgevallen
 - * Klachten op het gebied wervingsprocedures
 - * Klachten van personeel

Wat is behoorlijk bestuur? 25

Wat heeft de Ombudsman tot nu toe bereikt? 27

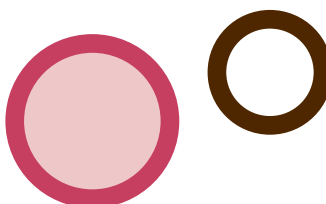
Bij wie kunt u nog meer terecht? 31





Als Europese Ombudsman vind ik het zeer belangrijk dat burgers, bedrijven, organisaties en overheidsdiensten zich bewust zijn van hun recht om een klacht in te dienen over wanbeheer van de instellingen en de organen van de Europese Unie. Dit boekje geeft een overzicht van de rol van de Europese Ombudsman in het bestrijden van wanbeheer en van wat wij voor u kunnen betekenen. Het is belangrijk dat problemen onder onze aandacht worden gebracht, zodat we, in samenwerking met de instellingen, het bestuur van de EU voor iedereen kunnen verbeteren.

Sinds de Ombudsman in september 1995 met zijn werk begon, heeft de instelling meer dan 25000 klachten behandeld en meer dan 3000 onderzoeken ingesteld naar wanbeheer binnen de communautaire instellingen en organen. Onze onderzoeken hebben ertoe bijgedragen dat inefficiënte procedures, gedateerde methodes en discriminerende praktijken in het optreden van de EU aan het licht zijn gekomen.



Als reactie hierop hebben de instellingen en organen stappen ondernomen om deze tekortkomingen te verbeteren. Sterker nog, één van de belangrijkste successen die mijn voorganger bij zijn afscheid in 2003 heeft genoemd was hoe ver de communautaire instellingen en organen bereid waren om met de Ombudsman samen te werken om problemen op te lossen. De eerste Europese Ombudsman, Jacob Söderman, heeft belangrijke overwinningen behaald voor de burger, bijvoorbeeld op het gebied van toegang tot informatie en gelijke behandeling. Tevens heeft hij de nadruk gelegd op behoorlijk bestuur als grondrecht. In dit boekje gaan we nader in op wat we sinds die successen nog meer hebben bereikt.

Veel van de zaken die in dit boekje worden genoemd, hebben te maken met problemen met de Europese Commissie. Dit komt omdat de Commissie de instelling is waar het publiek de meeste directe contacten mee heeft. Daarom is het van groot belang dat de Com-

missie een voortrekkersrol vervult bij het ontwikkelen van een cultuur van dienstverlening aan de burgers met respect voor hun rechten. Uit mijn ervaring is gebleken is dat de Commissie daar graag aan meewerkt.

Ik kijk er naar uit om nauw met de communautaire instellingen en organen samen te blijven werken om eerste klas EU-bestuur te garanderen. Er moet nog veel gebeuren, maar ik weet zeker dat de instellingen en organen van de EU hun functioneren zullen blijven verbeteren, zodat behoorlijk bestuur als grondrecht – zoals vastgelegd in artikel 41 van het Handvest van de grondrechten van de EU – werkelijkheid wordt.

P. Nikiforos Diamandouros



Wat doet de Europese Ombudsman?

De Europese Ombudsman onderzoekt klachten over **wanbeheer** bij de instellingen en organen van de Europese Unie (EU). De Ombudsman kan ook op eigen initiatief onderzoeken starten. De Ombudsman is volledig onafhankelijk en onpartijdig.

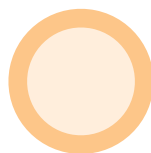
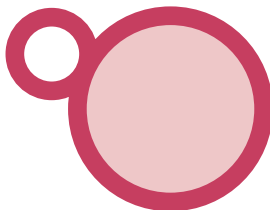
Wat doet de Europese Ombudsman niet?

De Ombudsman **kan geen** onderzoek doen naar:

- * klachten tegen nationale, regionale of lokale autoriteiten in de lidstaten, zelfs wanneer de klachten over EU-zaken gaan. Voorbeelden van dergelijke autoriteiten zijn ministeries, overheidsinstaties en gemeenteraden;
- * de handelingen van nationale rechtbanken of ombudsmannen. De Europese Ombudsman is geen orgaan waar beroep kan worden aangetekend tegen besluiten van deze instellingen;
- * klachten tegen bedrijven of particulieren.

Wie is de Ombudsman?

De Europese Ombudsman is P. Nikiforos Diamandouros, voormalig nationaal ombudsman van Griekenland. Hij is door het Europees Parlement verkozen en in functie sinds 1 april 2003. Het Parlement heeft in 1995 de eerste Europese Ombudsman verkozen.



Waar kunt u een klacht over indienen?

U kunt bij de Ombudsman een klacht indienen over wanbeheer bij het optreden van de instellingen en organen van de EU.

Wanbeheer betekent slecht of onbehoorlijk bestuur. Hier is sprake van wanneer een instelling handelt in strijd met de wet, de beginselen van behoorlijk bestuur niet naleeft, of mensenrechten schendt. Voorbeelden hiervan zijn:

- * administratieve onregelmatigheden
- * oneerlijkheid
- * discriminatie
- * machtsmisbruik
- * uitblijven van een antwoord
- * weigering om informatie te verstrekken
- * onnodige vertraging

Wie kan een klacht indienen?

Als u een burger bent van een lidstaat van de Unie of verblijft in een lidstaat, dan kunt u bij de Europese Ombudsman een klacht indienen. Bedrijven, verenigingen of andere organen met een hoofdkantoor in de Unie kunnen ook een klacht indienen bij de Ombudsman.





Over wie kunt u een klacht indienen?

De Europese Ombudsman onderzoekt klachten tegen de instellingen en organen van de Europese Unie (EU).

De instellingen en organen van de EU zijn onder meer:

- * het Europees Parlement
- * de Raad van de Europese Unie
- * de Europese Commissie
- * het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen (behalve bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak)
- * de Europese Rekenkamer
- * het Europees Economisch en Sociaal Comité
- * het Comité van de Regio's van de Europese Unie
- * de Europese Investeringsbank
- * de Europese Centrale Bank
- * het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO)
- * het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF)
- * de Europese Politiedienst (Europol)
- * gedecentraliseerde agentschappen (zoals het Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding, het Europees Milieuagentschap, het Bureau voor harmonisatie binnen de interne markt, etc.)

Deze lijst is niet volledig.

Op de Europa website vindt u een overzicht van alle instellingen en organen van de EU:

<http://europa.eu>



Wat te doen als de Ombudsman uw klacht niet kan onderzoeken?

Als de Europese Ombudsman uw klacht niet kan onderzoeken – bijvoorbeeld wanneer het gaat om nationale, regionale of lokale overheden in de lidstaten – zal hij u proberen door te verwijzen naar een ander orgaan dat u kan helpen. Onder het kopje „Welk ander orgaan kan u helpen?” vindt u een overzicht van andere organen die u wellicht kunnen helpen.

Wat voor resultaten kunt u verwachten?

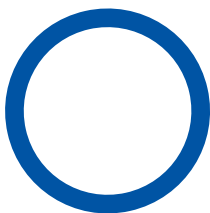
Soms hoeft de Ombudsman een betrokken instelling alleen maar op de hoogte te stellen van een klacht om het probleem op te lossen. Als de zaak gedurende het onderzoek niet naar tevredenheid wordt opgelost zal de Ombudsman, waar mogelijk, proberen een minnelijke schikking te treffen die het wanbeheer tenietdoet en de klager tevreden stelt. Indien de bemiddelingspoging mislukt, kan de Ombudsman aanbevelingen doen om de zaak op te lossen. Als de instelling zijn aanbevelingen niet accepteert kan hij een speciaal verslag indienen bij het Europees Parlement.

Hoe lang duurt zo'n procedure?

Om het goede voorbeeld te geven, handelt de Ombudsman klachten zo snel mogelijk af. Hij probeert:

1. binnen een week de ontvangst van de klacht te bevestigen;
2. binnen een maand te besluiten of hij een onderzoek zal starten;
3. onderzoeken binnen een jaar af te ronden.

Ingewikkelder onderzoeken kunnen meer tijd vergen, terwijl relatief eenvoudige zaken vaak snel afgerond kunnen worden.





Wat kan de Europese Ombudsman voor u doen?

Hoe dient u een klacht in?

Schrijf een brief aan de Ombudsman in een van de officiële talen van de Unie¹, waarin u duidelijk uitlegt wie u bent, tegen welke instelling of lichaam van de EU u een klacht indient en wat de redenen zijn voor uw klacht.

- * Een klacht moet binnen twee jaar na de datum waarop u kennis nam van de feiten waarop uw klacht is gebaseerd, worden ingediend.
- * U hoeft niet persoonlijk hinder te hebben ondervonden van het wanbeheer.
- * U moet de instelling of het orgaan al van de zaak op de hoogte hebben gebracht, bijvoorbeeld per brief.
- * De Ombudsman behandelt geen zaken die momenteel door een rechtbank worden behandeld of waarover door een rechtbank reeds vonnis is gewezen.

U kunt uw klacht per post, fax of e-mail indienen. Om er zeker van te zijn dat u alle benodigde informatie levert kunt u, indien gewenst, gebruik maken van een klachtenformulier.

Ons klachtenformulier treft u aan in het midden van dit boekje. Vul het in en stuur het naar:

De Europese Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
FR-67001 Strasbourg Cedex
Frankrijk

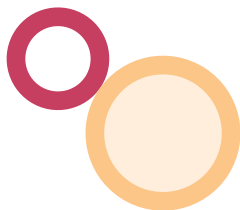
Tel. (33) 388 17 23 13

Fax (33) 388 17 90 62

E-mail: eo@ombudsman.europa.eu

U kunt het klachtenformulier ook downloaden van onze website:

<http://www.ombudsman.europa.eu>



¹ Sinds januari 2007 kent de Unie 23 officiële talen: Bulgaars, Deens, Duits, Engels, Ests, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Iers, Italiaans, Lets, Litouws, Maltees, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Sloveens, Slowaaks, Spaans, Tsjechisch en Zweeds.

Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt?

In dit onderdeel treft u een overzicht aan van de belangrijkste gebieden waarop om tussenkomst van de Ombudsman wordt gevraagd. Door middel van duidelijke voorbeelden wordt in concrete bewoordingen uitgelegd wat hij met zijn onderzoeken kan bereiken.





Weigering van toegang tot documenten en informatie

Het EG-Verdrag stelt dat: „... besluiten [in de Unie] in zo groot mogelijke openheid en zo dicht mogelijk bij de burger worden genomen”. De Ombudsman doet zijn uiterste best de instellingen en organen van de EU aan deze verbintenis te houden.

Ongeveer een kwart van de onderzoeken die jaarlijks door de Ombudsman worden uitgevoerd, hebben betrekking op het niet verstrekken van informatie of de weigering die te verstrekken.

- ✱ De Ombudsman heeft een speciaal verslag ingediend bij het Europees Parlement toen de Raad van de EU had verzaakt te motiveren waarom hij niet in het openbaar bijeen wilde komen wanneer hij handelt in zijn hoedanigheid van wetgever. Het onderzoek van de Ombudsman werd uitgevoerd naar aanleiding van een klacht van een Duits lid van het Europees Parlement, dat van mening was dat de Raad en de overige instellingen en organen van de EU beslissingen in zo groot mogelijke openheid dienden te nemen. In april 2006 heeft het Parlement zijn steun uitgesproken voor het verzoek van de Ombudsman om meer transparantie.

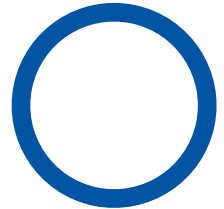
Twee maanden later kwamen de Europese staatshoofden en regeringsleiders overeen om meer wetgevende debatten openbaar te maken voor het publiek.

In 2001 hebben het Europees Parlement en de Raad regels aangenomen betreffende de toegang van het publiek tot documenten van het Parlement, de Raad en de Commissie. De onderzoeken van de Ombudsman naar de toegang van het publiek tot bepaalde documenten hebben ook geleid tot de vaststelling en publicatie van regels omtrent de toegang van het publiek tot documenten van de meeste andere instellingen en organen van de EU. De Ombudsman controleert of deze regels worden nageleefd, of de uitzonderingen op het recht op toegang tot documenten restrictief worden uitgelegd en of de instellingen en organen het principe van openheid trouw blijven. Europese burgers aan wie het recht op informatie is onzegd kunnen dus, naast een beroep te doen op de rechtbanken, ook bij de Ombudsman terecht.



Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt?

- ✿ Na tussenkomst van de Ombudsman heeft de Europese Commissie twee brieven openbaar gemaakt die zij had verstuurd aan de Britse autoriteiten in het kader van een inbreukprocedure. De Commissie heeft ook het antwoord van het Verenigd Koninkrijk gepubliceerd en haar excuses aangeboden voor de onnodige vertraging in de afhandeling van de aanvraag tot inzage in deze documenten. Volgend op verder onderzoek van de Ombudsman heeft de Commissie besloten klagers ook toegang te verlenen tot drie cd-roms met daarop de informatie die de Britse autoriteiten naar de Commissie hadden gestuurd ter ondersteuning van hun zaak. De inbreukprocedure had betrekking op het vermeende niet-naleven door de Britse autoriteiten van communautaire wetgeving op een grote stortplaats vlakbij de woningen van klagers.
- ✿ Volgend op een onderzoek van de Ombudsman heeft OLAF, het Europees Bureau voor Fraudebestrijding, aan een klaagster drie documenten gegeven en uitgelegd dat de andere documenten waar zij om had verzocht niet bestonden. Klaagster, een ambtenaar van de EU die had gewerkt voor het Transuraneninstituut (ITU) in Karlsruhe, had de documenten opgevraagd als onderdeel van het onderzoek naar haar beweringen dat er sprake was van ernstige onregelmatigheden bij het werk van het ITU.
- ✿ De Europese Investeringsbank (EIB) heeft een accountantsverslag gedeeltelijk voor het publiek toegankelijk gemaakt, nadat de Ombudsman hierover een klacht had ontvangen. Bovendien heeft de EIB het betreffende bedrijf persoonlijke toegang gegeven tot onderdelen van het verslag die specifiek betrekking hadden op de groep ondernemingen waarvan het bedrijf deel uitmaakte. Het verslag ging over een project in Afrika dat door de EU gefinancierd werd en waarvan de betreffende groep ondernemingen had deelgenomen. De EIB had aanvankelijk geweigerd toegang te verlenen tot het verslag.





Contractuele geschillen, problemen met aanbestedingen, te late betalingen

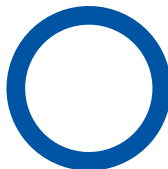
De Ombudsman behandelt veel contractuele geschillen die betrekking hebben op zowel de gunning van een opdracht als de uitvoering en de betaling ervan. Wanneer de Ombudsman een probleem onder de aandacht brengt van de instellingen en organen van de EU, werken ze constructief samen om het probleem op te lossen, vaak door, indien van toepassing, een schadevergoeding of rente te betalen.

Het nakomen van contractuele verplichtingen

Wanneer een burger, een bedrijf of een vereniging een contract ondertekent met een van de instellingen van de EU, wordt verwacht dat de instelling haar verplichtingen nakomt. Vaak verschillen de betrokken partijen echter van mening over welke afspraken er precies zijn gemaakt. De Ombudsman probeert er altijd voor te zorgen dat de instellingen van de EU zich houden aan de gemaakte afspraken.



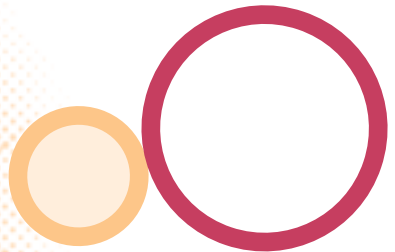
- * De Europese Commissie heeft ingestemd met de betaling van 56000 EUR aan een journalist. Dit is de hoogste vergoeding die ooit is uitgekeerd naar aanleiding van een bij de Ombudsman ingediende klacht. De betaling volgde op de conclusie van de Ombudsman dat de Commissie niet had voldaan aan de redelijke verwachtingen van de klager. De Commissie had haar financiële bijdragen aan het project van klager ingetrokken kort voordat de betreffende gebeurtenis zou plaatsvinden.
- * Na tussenkomst van de Ombudsman heeft de Commissie een geschil beslecht over een subsidie die was verstrekt aan een vereniging in Frankrijk. De Commissie ging akkoord met het heropenen van de zaak en het bestuderen van aanvullende documentatie die door klager was ingediend. Als gevolg hiervan heeft de Commissie haar verzoek aan de vereniging om terugbetaling met bijna 8000 EUR verlaagd.



Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt?

- ✱ De Commissie heeft een klein Brits bedrijf een schadevergoeding toegekend van 21000 EUR op basis van het ex gratia-beginsel, nadat de Ombudsman had geoordeeld dat het bedrijf onvoldoende tijd had gekregen om een voorstel voor te bereiden in het kader van een onderzoeks- en ontwikkelingscontract. Het gebrek aan voorbereidingstijd heeft er uiteindelijk toe geleid dat het voorstel niet-ontvankelijk werd verklaard, aangezien het een fout bevatte. De Commissie benadrukte dat zij het midden- en kleinbedrijf (MKB) geen schade wil toebrengen en gaf toe dat uitzonderlijke omstandigheden het voor klager moeilijk hadden gemaakt om het contract naar behoren uit te voeren.

De Commissie heeft aangekondigd dat zij meer gebruik wil maken van alternatieve wijzen van geschillenbeslechting, zoals bemiddeling, bij geschillen die voortvloeien uit door haar gefinancierde contracten. Dit was het resultaat van een onderzoek van de Ombudsman over hoe de Commissie het in der minne schikken van geschillen met contractanten, of geschillen tussen contractanten en onderaannemers, zou kunnen bevorderen, met name door bemiddeling. Bemiddeling is een niet-bindende procedure voor geschillenbeslechting, waarbij een onafhankelijke derde partij de partijen helpt een conflict op te lossen. In tegenstelling tot de Ombudsman spreekt een bemiddelaar zich niet uit over de grond van het geschil.



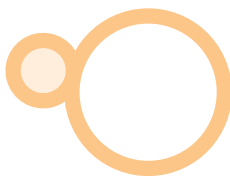


Correcte aanbestedingsprocedures

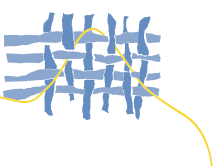
De meeste subsidies die beschikbaar worden gesteld door de instellingen en organen van de EU worden toegekend na een aanbestedingsprocedure. Dit kunnen langdurige en complexe procedures zijn, die tot teleurstelling en frustratie bij de inschrijvers kunnen leiden, als zij de indruk hebben dat ze niet juist zijn afgehandeld. De Ombudsman heeft bij vele geschillen op dit gebied met succes bemiddeld.

- * De Commissie heeft snel en constructief gehandeld om een fout te herstellen die had geleid tot het afwijzen van een voorstel dat door een Duitse consultant voor voorafgaande toetsing was ingediend, omdat het te laat was ingeleverd. Het voorstel werd geselecteerd en na tussenkomst van de Ombudsman kreeg klager hetzelfde aantal dagen als andere kandidaten om zijn volledige voorstel in te dienen.

- * De Ombudsman heeft de Commissie aangeraden haar interne regels over verslagen van telefoongesprekken in het kader van aanbestedingen te wijzigen. Dit advies volgde op zijn onderzoek naar de juistheid van een telefoongesprek dat had plaatsgevonden tussen de diensten van de Commissie en de concurrerende bieder van klager. Volgens de Ombudsman was er geen bewijs voor wanbeheer, maar het zou gemakkelijker voor de Commissie zijn geweest om de grieven van klager in behandeling te nemen, als zij een uitgeschreven verslag zou hebben van het betreffende telefoongesprek.



De Europese Ombudsman



Klacht betreffende wanbeheer

Gelieve indien nodig op een afzonderlijk blad verder te gaan en een kopie bij te voegen van alle documenten nodig ter ondersteuning van uw klacht.

1

Voornaam:

Naam:

Namens (indien van toepassing):

Adres regel 1:

Adres regel 2:

Gemeente/Stad:

Provincie:

Postcode:

Land:

Tel.:

Fax:

E-mail:

5 Wat zou, volgens u, de instelling of het orgaan moeten doen om uw zaak recht te zetten?

6 Heeft u reeds contact opgenomen met de betrokken instelling of het betrokken orgaan van de EU om uw klacht te trachten te regelen?

☐ Ja (gelieve te verduidelijken) ☐ Neen

7 Indien uw klacht arbeidsbetrekkingen met de instellingen of organen van de EU betreft: heeft u alle mogelijkheden voor interne administratieve verzoeken en beroep, zoals voorzien in het Ambtenarenstatuut, uitgeput? Indien dit het geval is, zijn de termijnen voor het antwoord van de instelling reeds verstreken?

☐ Ja (gelieve te verduidelijken) ☐ Neen

8 Werd over de feiten waarop uw klacht betrekking heeft al een uitspraak gedaan door een gerecht of is uw klacht in behandeling bij een gerecht?

☐ Ja (gelieve te verduidelijken) ☐ Neen

9 Kiest u a.u.b. één van de volgende opties na het onderstaande kader gelezen te hebben:

- ☐ Gelieve mijn klacht openbaar te behandelen
- ☐ Ik verzoek dat mijn klacht vertrouwelijk behandeld wordt

Stemt u ermee in dat uw klacht kan worden doorverwezen naar een andere (Europese of nationale) instelling of orgaan, indien de Europese Ombudsman besluit dat hij niet bevoegd is uw klacht te behandelen ?

☐ Ja ☐ Neen

Datum en handtekening:

Klachten voor de Europese Ombudsman (en eventuele bijgevoegde documenten) worden in de regel openbaar behandeld.

„Openbare behandeling” van een klacht betekent dat iedere burger kennis kan nemen van de klacht en de bijlagen daarbij. Indien de Ombudsman een onderzoek opent, zijn het standpunt van de instelling of het orgaan waartegen de klacht gericht is, eventuele opmerkingen van de klager over het standpunt, alsmede andere, in artikel 13 van de Uitvoeringsbepalingen (beschikbaar op de webpagina van de Ombudsman) genoemde documenten, openbare documenten, die voor iedere burger op verzoek toegankelijk zijn. De besluiten van de Europese Ombudsman over de klachten worden gepubliceerd op zijn webpagina waarbij de naam van de klager wordt verwijderd. Sommige besluiten worden ook gepubliceerd, hetzij volledig, hetzij in de vorm van een samenvatting, in een papieren versie en/of in elektronisch formaat. Deze publicaties bevatten geenszins de naam van de klager of zijn adres.

Een klager heeft het recht te verzoeken om zijn/haar klacht vertrouwelijk te laten behandelen. Indien zulks verzocht wordt, bestaat er geen openbare toegang tot de klacht of tot andere documenten als vermeld in het voorgaande. Zelfs een vertrouwelijke klacht moet, zodra de Ombudsman zijn onderzoek aanvangt, aan de betrokken instelling of het orgaan van de Unie worden toegezonden. De besluiten van de Ombudsman over vertrouwelijke klachten worden gepubliceerd op zijn webpagina na het verwijderen van elke informatie die zou kunnen leiden tot het identificeren van de klager. Deze informatie wordt ook verwijderd indien het besluit hetzij volledig wordt gepubliceerd, hetzij in de vorm van een samenvatting, in een papieren versie en/of elektronisch formaat.

Klachten aan de Ombudsman kunnen persoonlijke gegevens van de indiener of van derden bevatten. De verwerking van persoonlijke gegevens door de Europese Ombudsman is geregeld in Verordening (EG) nr. 45/2001¹. Tenzij de indiener verzoekt om vertrouwelijkheid, wordt hij/zij geacht voor de doeleinden van artikel 5, onder (d), van Verordening (EG) nr. 45/2001, ermee in te stemmen dat de Ombudsman persoonlijke gegevens die de klacht kan bevatten, in het openbaar behandelt.

¹ Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.(PB L 8, 12.1 2001, p. 1).

2

Tegen welke instelling of welk orgaan van de Europese Unie (EU) wenst u te klagen?

- ☐ Het Europees Parlement
- ☐ De Raad van de Europese Unie
- ☐ De Europese Commissie
- ☐ Het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen*
- ☐ De Europese Rekenkamer
- ☐ Het Europees Economisch en Sociaal Comité
- ☐ Het Comité van de regio's van de Europese Unie
- ☐ De Europese Investeringsbank
- ☐ De Europese Centrale Bank
- ☐ Het Europees Bureau voor Personeelselectie (EPSO)
- ☐ Het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF)
- ☐ Het Europees politiebureau (Europol)
- ☐ Andere organen van de Unie (gelieve te specificeren)

* Met uitzondering van de gerechtelijke taak

3

Tegen welk besluit of over welke zaak wenst u te klagen? Wanneer nam u er kennis van?

4

Wat heeft de instelling of het orgaan van de Europese Unie volgens u onjuist gedaan?

Een eind aan te late betalingen

Vertragingen in betaling kunnen voor elke organisatie een probleem vormen, maar voor het MKB kan een betaling het verschil maken tussen overleven of faillissement aanvragen. De Ombudsman heeft betaling veiliggesteld voor vele burgers, bedrijven en verenigingen, wier subsidies en honoraria niet op tijd waren betaald.

- * De Commissie heeft verschillende facturen voldaan van een klein Duits bedrijf voor een totaalbedrag van 17 000 EUR. Het bedrijf had de Ombudsman ingeschakeld na de instelling zeven herinneringen te hebben gestuurd. De Commissie legde uit dat de vertraging te wijten was aan technische wijzigingen in de budgettaire procedures. Zij gaf aan de kwestie te hebben onderzocht en dat dergelijke problemen zich in de toekomst niet weer zouden mogen voordoen. Nadat de Ombudsman wees op het feit dat kleine en middelgrote bedrijven zeer kwetsbaar zijn voor de gevolgen van late betalingen, heeft de Commissie ook toegezegd achterstandsrente te betalen.

- * De Commissie heeft een zaak van te late betaling aan een wetenschapsjournalist geschikt en toegezegd achterstandsrente te betalen. Zij bevestigde verder dat zij in de tussentijd maatregelen had genomen om deskundigen sneller te betalen. Klager heeft later laten weten dat hij voor de diensten die hij in het kader van zijn meest recente contract had verleend in minder dan 30 dagen was betaald.
- * Een klein bedrijf dat had deelgenomen aan het Europese „Galileo Project” beklagde zich bij de Ombudsman over het uitblijven van de betaling van een openstaande som van 13 000 EUR. Na tussenkomst van de Ombudsman heeft de Commissie het openstaande bedrag voldaan en toegezegd bij toekomstige EU-projecten meer rekening te houden met de behoeften van kleine en middelgrote bedrijven.





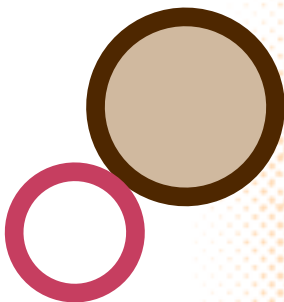
Niet-naleving van grondrechten

De grondrechten waarvan u verwacht dat de instellingen en organen van de EU ze waarborgen zijn vastgelegd in het **Handvest van de grondrechten van de Europese Unie**.

Artikel 43 van het **Handvest** bevat het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman:

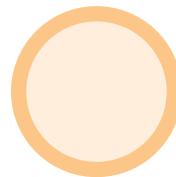
„Iedere burger van de Unie en iedere natuurlijke of rechtspersoon met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat heeft het recht zich tot de Europese ombudsman te wenden in verband met gevallen van wanbeheer in het optreden van de instellingen, organen en instanties van de Unie ...”

De Ombudsman ziet er actief op toe dat het Handvest serieus wordt genomen door de EU-instellingen, aangezien niet-naleving van het Handvest overeenkomt met wanbeheer. De Ombudsman zet de instellingen onder druk om in de praktijk aan te tonen dat zij het Handvest bij hun dagelijkse werkzaamheden naleven en herinnert de instellingen telkens aan de beloftes die zij hebben gedaan aan de Europese burgers.



Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt?

- ✱ De Ombudsman heeft een onderzoek uitgevoerd om te achterhalen welke maatregelen de Europese Commissie had genomen om te verzekeren dat mensen met een handicap in hun contacten met de instelling niet gediscrimineerd worden. De Ombudsman verwees naar artikel 26 van het Handvest dat het recht erkent en eerbiedigt van personen met een handicap op maatregelen die beogen hun zelfstandigheid, hun maatschappelijke en beroepsintegratie en hun deelname aan het gemeenschapsleven te bewerkstelligen.
- ✱ De Commissie heeft de leeftijdsgrens van 30 jaar als een van de selectiecriteria van haar stageprogramma afgeschaft, naar aanleiding van een klacht over de regels van het programma. De Ombudsman concludeerde dat het feit dat de Commissie leeftijdsgrenzen gebruikt discriminerend is en verboden volgens artikel 21 van het Handvest. Opgemerkt zij dat als gevolg van de door de Ombudsman uitgeoefende druk, leeftijdsgrenzen bij vergelijkende onderzoeken voor aanwerving van het Europees bureau voor Personeelselectie zijn afgeschaft.





Klachten over de behandeling van inbreukgevallen

De rechtsstaat is één van de fundamentele beginselen waar de EU op is gebaseerd. De Europese Commissie is er verantwoordelijk voor dat lidstaten de communautaire wetgeving naleven. Bij de uitvoering van deze taak wordt zij informeel ook wel „hoedster van het Verdrag” genoemd. U kunt bij de Commissie een klacht indienen indien u meent dat een lidstaat de EU-wetgeving overtreedt.

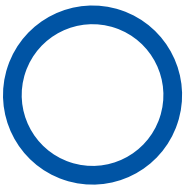
De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten over de manier waarop de Commissie inbreukgevallen behandelt (de zogenoemde artikel 226-klachten). Het resultaat van het werk van de Ombudsman op dit gebied is dat klachtenprocedures opener worden en meer gericht zijn op de klager. De belangrijkste verbetering deed zich voor in 2002 in de vorm van een mededeling van de Commissie waarin de procedures en de beginselen werden uitgelegd op basis waarvan de Commissie inbreukgevallen probeert te behandelen. Ondanks deze verbetering blijft de Ombudsman klachten ontvangen over de afhandeling van deze zaken door de Commissie, met name wat betreft vertraging en gebrek aan de nodige zorgvuldigheid.

- ✱ De Commissie heeft een besluit genomen over een klacht over inbreuk nadat de Ombudsman de Commissie had verzocht de klacht in behandeling te nemen. Hij betoogde dat de bewering van de Commissie dat zij geen politieke consensus kon bereiken over hoe de klacht behandeld diende te worden, de Commissie niet vrijwaart van haar taak om de klacht fatsoenlijk af te handelen. Een Duitse aanbieder van gokdiensten in de sportsector had een klacht ingediend bij de Commissie nadat de Duitse autoriteiten hem hadden gemaand zijn dienstverlening te beëindigen, wat voor hem dus het einde van zijn bedrijf betekende. Volgens klager was hier sprake van inbreuk op zijn recht op vrije dienstverrichting.



- ✱ De Commissie heeft besloten klachten over niet-naleving van de EU-wetgeving zo spoedig mogelijk te behandelen, nadat een Deense autohandelaar de Ombudsman om hulp had gevraagd. Klager beweerde dat de Commissie had beloofd een door hem ingediende klacht over het niet-naleven door de Deense autoriteiten van EU-regels inzake de belasting op geïmporteerde auto's te behandelen. Zij was deze belofte niet nagekomen.

De Europese Ombudsman zet zich in om bij de oplossing van problemen het beginsel van **subsidiariteit** met betrekking tot de verschillende mogelijkheden van beroep te bevorderen op alle gebieden waarop de artikel 226-inbreukprocedure van toepassing is. Hij heeft zich in het bijzonder sterk gemaakt voor een grotere rol van de ombudsmannen bij het toezien op de naleving van EU-wetgeving. De ombudsmannen in de lidstaten kunnen helpen om problemen op te lossen waar burgers tegenaan lopen wanneer hun nationale, regionale of lokale overheden de communautaire wetgeving niet correct toepassen. Meer informatie over deze en andere mogelijkheden van beroep vindt u in dit boekje onder de hoofding „Bij wie kunt u nog meer terecht?”





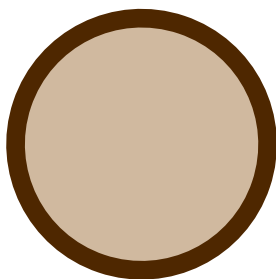
Klachten op het gebied van wervingsprocedures

Voor veel mensen geldt dat het eerste contact dat zij hebben met de instellingen van de EU betrekking heeft op werving en selectie. De wervingsprocedures voor EU-personeel hebben vaak tot klachten bij de Ombudsman geleid. Het feit dat het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) de tweede plaats inneemt op de lijst van instellingen en organen van de EU waarover de Europese Ombudsman de meeste klachten ontvangt, is in dit verband illustratief. De klachten hebben onder meer betrekking op gebrekkige informatievoorziening en op vermeende gevallen van discriminatie.

Door de inzet van de Ombudsman om de transparantie bij wervingsprocedures te vergroten, kunt u nu meer vertrouwen hebben in die procedures. Door zijn inspanningen wor-

den de lijsten van geslaagde kandidaten nu openbaar gemaakt en kunnen kandidaten vaak hun eigen gecorrigeerde examens inzien en achterhalen wie de leden waren van een selectiecomité. De Ombudsman heeft onder meer de volgende zaken opgelost:

- ✿ Na tussenkomst van de Ombudsman heeft het Europees Parlement een Spaanse burger uitgelegd waarom zijn stageaanvraag was afgewezen. Om betere bestuursnormen te bevorderen, merkte de Ombudsman op dat het Parlement zou kunnen overwegen om specifiekere informatie te geven over de criteria waarop stageaanvragen worden beoordeeld. Hij heeft het Parlement ook voorgesteld zijn regels aan te passen zodat duidelijk wordt dat de lijst met namen van personen die een stageaanbod accepteren een openbaar document zal worden.



Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt?

- ✿ Het Europees Bureau voor Personeelsselectie heeft toegezegd meer duidelijkheid te verschaffen over de informatie die het publiceert in aankondigingen van vergelijkende onderzoeken voor aanwerving met betrekking tot preselectieproeven en geschiktheid. Deze toezegging volgde op een klacht van een Hongaarse burger die een aanvraag had ingediend voor deelname aan een proef voor assistent-vertalers. De Ombudsman was van mening dat aanvullende verduidelijkingen misverstanden zouden kunnen wegnemen en de verhouding met kandidaten zouden kunnen verbeteren.
- ✿ De Ombudsman heeft kritiek uitgeoefend op de Europese Investeringsbank (EIB) over de correspondentie die had plaatsgevonden tussen de Bank en een burger die door de Bank kandidaat was gesteld in een wervingsprocedure. In zijn klacht aan de Ombudsman stelde de burger dat een ambtenaar van de EIB hem in twee e-mails op een denigrerende en grove manier behandelde. De Ombudsman was het ermee eens dat de Bank, die bij de behandeling van een informatieverzoek van klager woorden gebruikte die als bedreigend konden worden opgevat, de Europese Code van Goed Administratief Gedrag niet had nageleefd.

Door de druk die is uitgeoefend door de Ombudsman is in de afgelopen jaren veel bereikt in de bevordering van gelijke behandeling bij het werven van nieuw personeel. Zo zijn onder meer de leeftijdsgrenzen afgeschaft in vergelijkende onderzoeken en zijn stappen ondernomen om meer gelijkheid te bewerkstelligen op het gebied van bijvoorbeeld geslacht en etnische afkomst.





Wat zijn de belangrijkste zaken waar de Ombudsman zich mee bezig houdt?

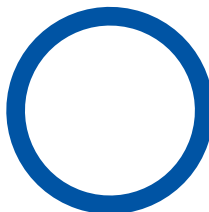
Klachten van personeel

Als u werkt voor een instelling of orgaan van de EU, dan kunt u bij de Ombudsman een klacht indienen over problemen die u heeft met uw werkgever. Dit kan variëren van klachten over oneerlijk ontslag tot vorderingen voor sociale zekerheidsbescherming voor uw echtgenoot of echtgenote. De Ombudsman heeft vele geschillen die onder zijn aandacht zijn gebracht succesvol kunnen beslechten. Het is belangrijk op te merken dat u, alvorens zich te beklagen bij de Ombudsman, alle in het personeelsreglement vastgelegde mogelijkheden voor het indienen van interne administratieve verzoeken en klachten moet hebben benut. Personeelsleden die hun zaak liever juridisch willen laten onderzoeken, kunnen beroep aantekenen bij het Gerecht voor Ambtenarenzaken van de EU.

- ✱ De Ombudsman heeft een geschil beslecht over pensioenrechten waarbij een Griekse hulpfunctionaris en de Europese Commissie betrokken waren. Volgens klager diende de Commissie te erkennen dat zij verplicht was om hem onder een Belgisch pensioenstelsel te verzekeren voor de totale periode waarin hij als hulpfunctionaris gewerkt had. De Commissie ging akkoord met de argumenten van de Ombudsman en informeerde klager dat zij contact had opgenomen met de Belgische autoriteiten om

het recht van klager op sociale zekerheid voor de gehele duur van zijn contract als hulpfunctionaris te regelen.

- ✱ Een door de Commissie aangestelde deskundige nam ontslag nadat hij slachtoffer werd van beledigingen en bedreigingen in een niet-EU-land. De Ombudsman heeft het onderzoek naar deze zaak afgesloten met de opmerking dat de Commissie de juiste stappen had genomen om klager bij te staan. Hij gaf echter ook aan dat de verhouding met klager beter zou zijn geweest als de Commissie eerder zou hebben aangegeven wat zij had ondernomen om hem te helpen, in plaats van klager het gevoel te geven dat hij zelf schuldig was aan hetgeen was voorgevallen. De Commissie heeft vervolgens haar verontschuldiging aangeboden en toegezegd in de toekomst nota te nemen van de opmerkingen van de Ombudsman.



Het vorige onderdeel ging met name over voorbeelden van wanbeheer en wat de Ombudsman doet om dit te bestrijden. Maar hij handelt ook op eigen initiatief om behoorlijk bestuur te bevorderen.

Artikel 41 van het Handvest voor de grondrechten van de EU stelt dat **behoorlijk bestuur een grondrecht** is van iedere burger. De Ombudsman heeft voorgesteld om dit recht op te nemen in het Handvest, omdat Europese burgers recht hebben op open, verantwoordelijk en dienstverleningsgericht bestuur.

Recht op behoorlijk bestuur

Artikel 41 van het Handvest van de grondrechten

1. Eenieder heeft er recht op dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door de instellingen, organen en instanties van de Unie worden behandeld.
2. Dit recht behelst met name:
 - a) het recht van eenieder te worden gehoord voordat jegens hem een voor hem nadelige individuele maatregel wordt genomen;
 - b) het recht van eenieder om inzage te krijgen in het hem betreffende dossier, met inachtneming van het gerechtvaardigde belang van de vertrouwelijkheid en het beroeps- en het zakengeheim;
 - c) de plicht van de betrokken diensten, hun beslissingen met redenen te omkleden.
3. Eenieder heeft recht op vergoeding door de Unie van de schade die door haar instellingen of door haar personeelsleden in de uitoefening van hun functies is veroorzaakt, overeenkomstig de algemene beginselen die de rechtsstelsels der lidstaten gemeen hebben.
4. Eenieder kan zich in een van de talen van de Verdragen tot de instellingen van de Unie wenden en moet ook in die taal antwoord krijgen.



Europese Code van Goed Administratief Gedrag

Om duidelijk aan te geven wat behoorlijk bestuur in de praktijk betekent, heeft de Ombudsman de **Europese Code van Goed Administratief Gedrag** opgesteld. Deze code geeft aan wat u van het bestuur van de EU mag verwachten en dient als leidraad voor ambtenaren in hun omgang met het publiek. Ambtenaren die de code gebruiken kunnen er zeker van zijn dat zij gevallen van wanbeheer vermijden. Als gevolg daarvan zou de dienstverlening aan u moeten verbeteren.

Het Europees Parlement heeft in September 2001 de **Europese Code van Goed Administratief Gedrag** goedgekeurd. De Ombudsman maakt hier gebruik van wanneer hij klachten van burgers over het bestuur onderzoekt.

Waar kan ik meer te weten komen over mijn rechten?

De Ombudsman vindt het belangrijk burgers en ambtenaren over de code te informeren, zodat beide partijen weten wat hun rechten en plichten zijn. De code is in 26 talen te raadplegen via zijn website en tevens als gebruiksvriendelijke brochure verkrijgbaar bij zijn bureau.

Statistieken betreffende het werk van de Europese Ombudsman

(van 1.4.2003, toen de zittende Ombudsman zijn functie opnam, tot 31.12.2006.)

Ontvangen klachten (uit de EU): 12 058

Herkomst van klachten naar land:

Land	Aantal klachten	% klachten	% van de EU-bevolking	Relatieve frequentie ²
Luxemburg	146	1,2	0,1	12,1
Malta ¹	116	1,0	0,1	9,6
Cyprus ¹	170	1,4	0,2	7
België	924	7,7	2,3	3,3
Slovenië ¹	140	1,2	0,4	2,9
Spanje	2 257	18,7	9,4	2
Finland	257	2,1	1,1	1,9
Ierland	189	1,6	0,9	1,7
Griekenland	444	3,7	2,4	1,5
Portugal	398	3,3	2,3	1,4
Oostenrijk	269	2,2	1,8	1,2
Zweden	244	2	1,9	1,1
Tsjechië ¹	252	2,1	2,2	1,0
Polen ¹	872	7,2	8,2	0,9
Nederland	367	3	3,5	0,9
Slowakije ¹	122	1	1,2	0,8
Duitsland	1 745	14,5	17,8	0,8
Hongarije ¹	207	1,7	2,2	0,8
Frankrijk	1 258	10,4	13,6	0,8
Denemarken	95	0,8	1,2	0,7
Litouwen ¹	51	0,4	0,7	0,6
Letland ¹	35	0,3	0,5	0,6
Estland ¹	20	0,2	0,3	0,6
Italië	831	6,9	12,7	0,5
Verenigd Koninkrijk	649	5,4	13	0,4

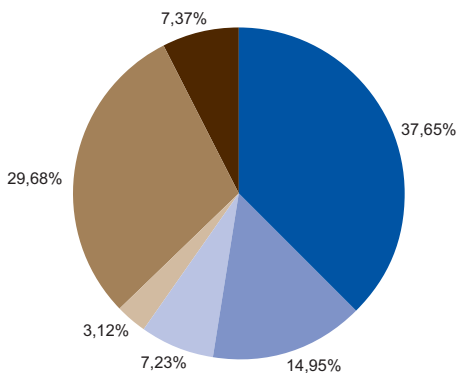
¹ Toegetreden tot de EU op 1.5.2004.

² Dit cijfer werd berekend door het aandeel in het aantal klachten te delen door het aandeel in de bevolking. Een cijfer groter dan 1 betekent dat het betrokken land meer klachten bij de Ombudsman indient dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer achter de komma afgerond.

Doorverwijzingen en adviezen

(In een aantal gevallen werd meer dan een advies afgegeven)

- ✱ Advies zich te wenden tot een andere ombudsman of een verzoekschrift in te dienen bij een regionaal of nationaal parlement (3 123)
- ✱ Advies zich te wenden tot de Europese Commissie (1 240)
- ✱ Advies verzoekschrift in te dienen bij het Europees Parlement (600)
- ✱ Advies zich te wenden tot SOLVIT (259)
- ✱ Advies zich te wenden tot andere instanties (2 462)
- ✱ Doorverwijzingen (611)



Doorverwijzingen:

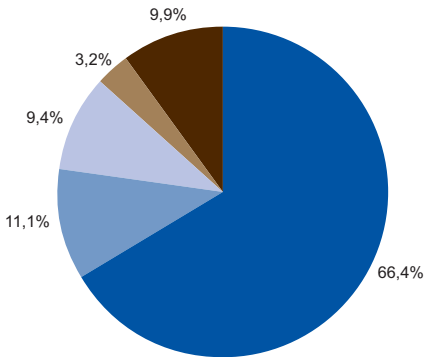
Naar een nationale of regionale ombudsman (522)

Naar het Europees Parlement (53)

Naar de Europese Commissie (19)

Naar SOLVIT (14)

Naar andere instanties (3)



Behandelde onderzoeken:

1 266 onderzoeken, waaronder 28 op eigen initiatief

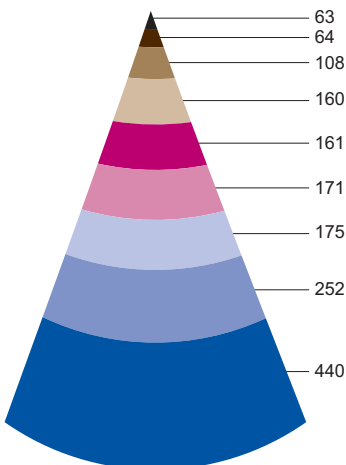
Betreffende welke instelling?

(In een aantal gevallen werden twee of meer instellingen resp. bureaus/agentschappen betrokken bij een onderzoek)

- ✱ Europese Commissie (853)
- ✱ EPPO (Europees Bureau voor Personeelsselectie) (143)
- ✱ Europees Parlement (121)
- ✱ Raad van de Europese Unie (41)
- ✱ Overige (127)

Waarover?

(In een aantal gevallen is er sprake van twee vormen van wanbeheer)

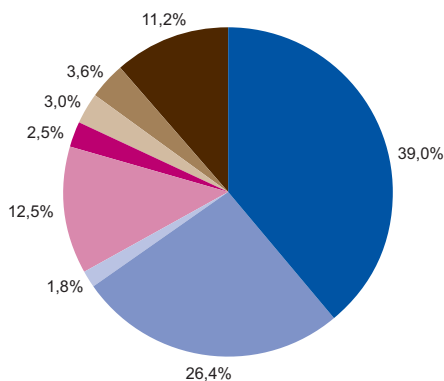


- ✱ Juridische fouten (4%)
- ✱ Niet-naleving van verplichtingen – artikel 26 (4%)
- ✱ Nalatigheid (7%)
- ✱ Procedurefouten (10%)
- ✱ Overig slecht beheer (10%)
- ✱ Te vermijden vertraging (11%)
- ✱ Discriminatie (11%)
- ✱ Onredelijkheid, machtsmisbruik (16%)
- ✱ Gebrek aan transparantie, waaronder weigering van informatie (16%)

Wat waren de resultaten?

934 onderzoeken werden afgesloten door een met redenen omkleed besluit (Een onderzoek kan worden afgesloten wegens meer dan een van de onderstaande redenen)

- ✱ Geen wanbeheer vastgesteld (376)
- ✱ Schikking door de instelling (254)
- ✱ Minnelijke schikking (17)
- ✱ Met een kritische opmerking gericht aan de instelling (120)
- ✱ Ontwerpaanbevelingen door de instelling aanvaard (24)
- ✱ Na een speciaal rapport (29)
- ✱ Ingetrokken door de aanklager (35)
- ✱ Overige (108)



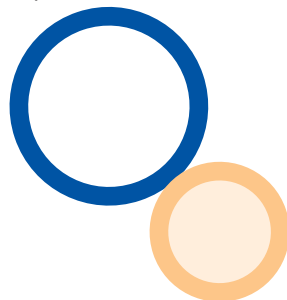
Als de Europese Ombudsman uw klacht niet kan onderzoeken – bijvoorbeeld wanneer het gaat om nationale, regionale of lokale overheden in de lidstaten – zal hij zijn best doen u te helpen het probleem op te lossen. Hij kan uw klacht doorverwijzen naar een ander bevoegd orgaan of u adviseren waar u terecht kunt voor een snelle en effectieve oplossing van uw probleem.

Het Europese Netwerk van Ombudsmannen

Vaak zal de Europese Ombudsman u adviseren contact op te nemen met een lid van het Europese Netwerk van Ombudsmannen, of zal hij, indien u daarmee instemt, uw zaak overdragen aan een lid van het netwerk. Het Netwerk van Ombudsmannen is opgericht in 1996 en bestaat uit alle nationale en regionale ombudsmannen van de EU-lidstaten, de landen die toetreding tot de EU hebben aangevraagd, Noorwegen en IJsland, evenals de commissies verzoekschriften in de EU-lidstaten.

Voorbeelden van klagers die de Europese Ombudsman op deze manier heeft geholpen zijn:

- ✱ Een Poolse burger die gehandicapt was geraakt door een auto-ongeluk, en die stelde dat de nationale sociale zekerheidsinstelling onterecht had besloten zijn uitkering te stoppen. Met instemming van de klager werd de zaak voor verdere afhandeling overgedragen aan de Poolse Ombudsman.
 - ✱ Spaanse burgers die op nationaal en op EU-niveau om een oplossing hebben verzocht voor het probleem van illegale immigratie uit Noord-Afrika. Aangezien de zaak buiten het werkteerrein van de Europese Ombudsman viel, heeft hij de klagers aangeraden zich te wenden tot de Spaanse Ombudsman met betrekking tot de nationale autoriteiten en een verzoekschrift in te dienen bij het Europees Parlement, aangezien laatstgenoemde op EU-niveau zowel onderzoeken kan instellen als wetgeving kan opstellen met betrekking tot deze zaak (zie onder).
- De leden van het Europese Netwerk van Ombudsmannen hebben in 2007 een standpunt ingenomen teneinde aan de burger de diensten die zij aanbieden nader toe te lichten. Dit standpunt is beschikbaar gemaakt op de website van de Europese Ombudsman.
- ✱ Een burger die klaagde over de Franse organisatie die verantwoordelijk is voor werkloosheidsuitkeringen. Met toestemming van klager heeft de Europese Ombudsman de klacht overgedragen aan de Franse Ombudsman, die een oplossing voor het probleem heeft gevonden.





Een verzoekschrift tot het Europees Parlement

Het Europees Parlement behandelt verzoekschriften die betrekking hebben op zaken die binnen het werkkerrein vallen van de EU. Verzoekschriften geven het Europees Parlement de mogelijkheid om de aandacht te vestigen op inbreuk op de rechten van een Europese burger door een lidstaat, een lokale overheid of een andere instelling.

Indien van toepassing, draagt de Ombudsman uw klacht over aan het Europees Parlement om als verzoekschrift behandeld te worden, zoals in onderstaand geval:

- * Twee Tanzaniaanse burgers die legaal in België wonen, dienden een klacht in nadat hun de toegang tot het Verenigd Koninkrijk was onttrokken, daar zij niet over een visum beschikten. Klager betoogde dat in België wonende burgers die geen Europese burgers zijn vrijelijk binnen de EU zouden moeten kunnen reizen. Tevens stelde hij dat een EU-orgaan zou moeten worden opgericht om het reizen voor mensen die in het bezit zijn van een identiteitskaart van een EU-lidstaat te vergemakkelijken.

Kijk voor meer informatie over het indienen van een verzoekschrift op: http://www.europarl.europa.eu/committees/peti_home_en.htm

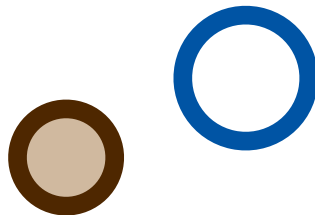
SOLVIT

SOLVIT is een onlinenetwerk waarin EU-lidstaten samenwerken om problemen binnen tien weken op te lossen die het gevolg zijn van een onjuiste toepassing van de wetten van de interne markt door de overheden. SOLVIT behandelt in principe elk grensoverschrijdend probleem tussen een bedrijf of een burger en een nationale overheid. SOLVIT-centra maken deel uit van de nationale bestuursorganen van de EU-lidstaten. De Europese Commissie coördineert het netwerk.

De Europese Ombudsman kan u adviseren contact op te nemen met SOLVIT als de klacht buiten zijn werkkerrein valt. Een voorbeeld:

- * Een burger wendde zich tot de Europese Ombudsman omdat zij problemen had ondervonden toen zij zich probeerde aan te melden bij het Nederlandse socialezekerheidsstelsel. Zij werkte voor een bedrijf in Denemarken, maar werkte vaak vanuit haar huis in Nederland. Volgens haar weigerden de Deense autoriteiten haar een formulier te verstrekken dat zij nodig had voor haar aanmelding.

Meer informatie over SOLVIT vindt u op: <http://ec.europa.eu/solvit>



Een klacht wegens niet-nakoming bij de Europese Commissie

De Commissie behandelt klachten over vermeende inbreuk van EU-lidstaten op het Gemeenschapsrecht. De Ombudsman kan van mening zijn dat uw klacht het best op deze manier afgehandeld kan worden, zoals in onderstaand geval:

- * Een Duitse burger die werkzaam is in Spanje klaagde zich over het feit dat het normale progressieve tarief voor de inkomstenbelasting in Spanje pas geldt voor buitenlanders nadat zij minimaal 183 dagen in het land werkzaam zijn geweest. Volgens klager was hier sprake van discriminatie, aangezien het tarief dat op hem en zijn Duitse collega's van toepassing was 25 procent bedroeg, terwijl voor zijn Spaanse collega's een tarief tussen 6 en 9 procent gold. Na bestudering van de zaak heeft de Europese Commissie besloten Spanje voor het Europees Hof van Justitie te dagen op grond van het feit dat de genoemde bepalingen het vrije verkeer van werknemers kunnen belemmeren.

Voor meer informatie over hoe u een dergelijke klacht kunt indienen en voor het downloaden van een klachtenformulier gaat u naar:

http://ec.europa.eu/community_law/your_rights/your_rights_forms_en.htm

Heeft u een vraag?

Indien u geen klacht wilt indienen, maar een vraag heeft over de EU, dan kunt u gratis bellen met EUROPE DIRECT vanuit iedere lidstaat via:

Tel. 00 800 6 7 8 9 10 11

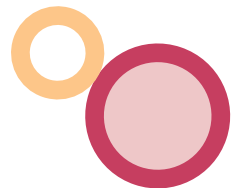
(of het niet-gratis nummer (32-2) 299 96 96 indien u belt uit een ander land of via bepaalde mobiele telefoonaanbieders)

of bezoek de EUROPE DIRECT website die u kunt vinden via:

<http://europa.eu>

Aanvullende informatie is beschikbaar op de website van de Europese Ombudsman:

<http://www.ombudsman.europa.eu>



De Europese Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij de instellingen en organen van de Europese Unie. In dit boekje treft u een overzicht aan van de werkzaamheden van de Ombudsman en leest u meer over hoe hij u kan helpen.



De Europese Ombudsman

1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
FR-67001 Strasbourg Cedex
Frankrijk

Tel. (33) 388 17 23 13
Fax (33) 388 17 90 62

E-mail: eo@ombudsman.europa.eu
Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

